

Analisis Kualitas Pelayanan.....(Sapmaya Wulan-M. Nur Joharis)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDATON DI BANDAR LAMPUNG

ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY ON TAX PAYER SATISFACTION AT TAX SERVICE OFFICE PRATAMA KEDATON IN BANDAR LAMPUNG

Sapmaya Wulan

**Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung
Jl. ZA. Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142.Tel.0721-701979
Fax. 0721-701463 Hp.0811798834 email: sapmaya.wulan@ubl.ac.id**

Muhammad Nur Joharis

**Alumni Prodi Manajemen Faktultas Ekonomi Univeristas Bandar Lampung
Telp.081317627067 email: nhoerk@gmail.com**

ABSTRACT

The problem in this study is the low level of taxpayer satisfaction in the Tax Service Office Pratama Kedaton in Bandar Lampung, indicated by low levels of taxpayer compliance in reporting SPT Masa PPN. The purpose of this study was to qualitatively determine whether the services provided by the Tax Service Office Kedaton in Bandar Lampung has been able to give satisfaction to the taxpayer. This study used a sample of 112 taxpayers as respondents. This study uses qualitative analysis to approach the level of compliance and Cartesian diagram models with importance-performance analysis. Based on the analysis of the obtained results that the level of compliance overall service quality attributes to be a very good fit with the category average of 93.66% compliance rate, but there are 6 attributes which are below the average level of compliance. Based on the importance-performance analysis results, the average value of 4.19 level of service quality is lower than the average satisfaction level of 4.48, meaning the overall quality of care has not been fully able to give satisfaction to the taxpayer. Based on the analysis of Cartesian diagram; 4 attributes are in the quadrant A (top priority), 7 attributes in quadrant B (retained), 5 attributes in quadrant C (low priority) and 2 attributes in quadrant D (redundant), means that there are some attributes that still does not satisfy the attributes that are in quadrant A. It can be concluded that the quality of services provided by the Tax Service Office Pratama Kedaton in Bandar Lampung can not fully satisfy the taxpayer.

Keywords: *Service Quality, Taxpayer Satisfaction, Serviceability, Accessibility, Courtesy*

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya tingkat kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Kedaton di Bandar Lampung yang diindikasikan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan laporan SPT Masa PPN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton di Bandar Lampung sudah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 112 wajib pajak sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan pendekatan tingkat kesesuaian dan model diagram kartesius dengan *importance-performance analysis*. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian diperoleh hasil bahwa atribut kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada katagori sangat sesuai dengan rata-rata tingkat kesesuaian 93,66%, namun masih terdapat 6 atribut yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian. Berdasarkan *importance-performance analysis* diperoleh hasil nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan sebesar 4,19 lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,48, berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Berdasarkan analisis diagram kartesius diperoleh hasil: 4 atribut berada di kuadran A (prioritas utama), 7 atribut di kuadran B (dipertahankan), 5 atribut di kuadran C (prioritas rendah) dan 2 atribut di kuadran D (berlebihan), berarti terdapat beberapa atribut yang masih belum memberikan kepuasan yakni atribut-atribut yang berada di kuadran A. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, *Serviciability*, *Accessibility*, *Courtesy*

PENDAHULUAN

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2012 telah menunjukkan bahwa sektor perpajakan memiliki peran yang sangat penting dan menjadi harapan dalam penerimaan negara baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh berbagai macam faktor salah satunya adalah naik turunnya kondisi ekonomi. Kondisi ekonomi pada suatu kurun waktu tertentu saja dapat berpengaruh pada penerimaan pajak. Perkembangan ekonomi indonesia yang terus stabil sejak krisis moneter tahun 2008 mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Terbukti dengan peningkatan penerimaan pajak

setiap tahunnya. Realisasi penerimaan pajak selama 5 (lima) tahun terakhir, setiap tahunnya mengalami pertumbuhan lebih dari 18% kecuali pada tahun 2009. Tahun 2006 sebesar 19.56%, tahun 2007 sebesar 21,39%, tahun 2008 sebesar 29.27%, tahun 2009 4,38% dan tahun 2010 sampai dengan bulan September sebesar 18,5% (Siaran Pers Dirjen Pajak, 11 Oktober 2010).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton (KPP Pratama Kedaton) dalam hal menyikapi peningkatan kualitas pelayanan perpajakan telah menempuh langkah-langkah reformasi manajemen. Diantaranya dengan melakukan pemangkasan waktu penyelesaian pelayanan, perubahan struktur, peningkatan sumber daya manusia, serta peningkatan fasilitas-fasilitas yang diperlu-

kan guna memenuhi kelancaran pelayanan kepada Wajib Pajak (WP). KPP Pratama Kedaton memberikan pelayanan unggulan berdasarkan pada Buku Panduan Pelayanan

DJP (2007;10) dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Kedaton yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis Pelayanan Unggulan TPT KPP Pratama Kedaton

Jenis Pelayanan	Fungsi Pelayanan	Waktu Pelayanan
Pemberian Informasi Perpajakan	Memberikan informasi perihal info pajak yang diperlukan Wajib Pajak	Tentatif
Penerimaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.	Menerima permohonan wajib pajak dan melakukan proses terhadap permohonan tersebut	Tentatif
Penerimaan pelaporan dan surat penundaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan	Menerima pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak	Satu tahun sekali
Penerimaan SPT masa Pajak Penghasilan (PPH) dan SPT masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	Menerima SPT Masa PPh dan SPT Masa PPN yang dilaporkan oleh Wajib Pajak.	Satu bulan sekali
Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) /Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP)	Melayanani pendaftaran NPWP dan Pendaftaran PKP.	Tentatif
Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	Melayani pelayanan yang berhubungan dengan Pajak Bumi dan Bangunan	Tentatif
Pelayanan Perpajakan lainnya	Memberikan pelayanan pajak lainnya, seperti permintaan data, dan lain-lain.	Tentatif

(Sumber: Buku Panduan Pelayanan, 2007)

Peneliti memfokuskan penelitian pada Wajib Pajak atau Pengusaha Kena Pajak yang menyampaikan laporan SPT masa PPN di karenakan kontribusi penerimaan pajak dari sektor PPN tergolong besar yakni rata-rata 49,23% dari total penerimaan KPP

Pratama kedaton. Perkembangan pelaporan SPT Masa PPN selama lima tahun terakhir dapat dilihat dari tabel yang diperoleh dari KPP Pratama kedaton dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Perkembangan Jumlah PKP Terdaftar dan yang Melaporkan SPT Masa PPN.

Tahun	PKP yang Terdaftar (WP)	PKP yang Melaporkan SPT Masa PPN(WP)	Persentase Kepatuhan (%)
2007	1.312	545	41.54%
2008	1.473	657	44.57%
2009	1.623	864	52.94%
2010	1.837	983	53.52%
2011	2.188	1.117	50,69%
Rata-rata			48,65%

(sumber: KPP Pratama Kedaton, 2012)

Adapun target persentase kepatuhan yang diberikan dalam Laporan Indikator Kinerja Utama (IKU) KPPPratamaKedaton adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Persentase Target dan Realisasi Kepatuhan Pelaporan SPT Masa PPN

Tahun	Target	Realisasi
2007	60%	41,54%
2008	61%	44,57%
2009	61,5%	52,94%
2010	62,5%	53,52%
2011	65%	50,69%
Rata-rata	62%	48,65%

(sumber: KPP Pratama Kedaton, 2012)

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa realisasi pelaporan SPT Masa PPN cenderung mengalami peningkatan di setiap tahun. Rata-rata persentase realisasi kepatuhan penyampaian laporan SPT masa PPN sebesar 48,65%, sedangkan rata-rata persentase target kepatuhan penyampaian laporan SPT Masa PPN yang ditentukan sebesar 62%. Hal ini mengartikan bahwa persentase realisasi yang diperoleh KPP Pratama Kedaton tidak mencapai target atau dapat

juga dikatakan rendahnya tingkat kepatuhan penyampaian laporan SPT Masa PPN.

Tingkat kepatuhan ini merupakan salah satu indikator kepuasan wajib pajak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak masih tergolong rendah. Karena kualitas pelayanan akan dapat berdampak pada tingkat kepatuhan wajib Pajak maka Kantor Pelayanan Pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan masalah tersebut dapat dirumuskan permasalahannya yaitu apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak pada KPP Pratama Kedaton. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton sudah memenuhi kepuasan wajib pajak.

Kerangka Pemikiran. Menurut Ali Hasan (2008,70) berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk (barang dan jasa). Dalam realitas, bisnis dapat mengevaluasi kombinasi dari faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Serviceability, yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan berdasarkan pada

tingkat kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Accessibility, yaitu letak atau posisi pelayanan yang mudah dijangkau dan dicapai.

Communication, yaitu kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan bahasa konsumen sehingga mudah untuk dipahami.

Competence, yaitu tingkat keterampilan petugas dalam menyelesaikan masalah.

Courtesy, yaitu sikap sopan dan bersahabat dengan konsumen

Reliability, yaitu kemampuan mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan promosi perusahaan

Security, yaitu keamanan, keterjaminan dan legalitas

Tangibles, yaitu wujud fisik dari pelayanan, gedung dan peralatan-peralatan.

Understanding Customer yaitu pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Ali Hasan (2008;69) metode yang dapat digunakan mengukur kepuasan pelanggan adalah:

Sistem Keluhan dan Saran. Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung. Informasi-

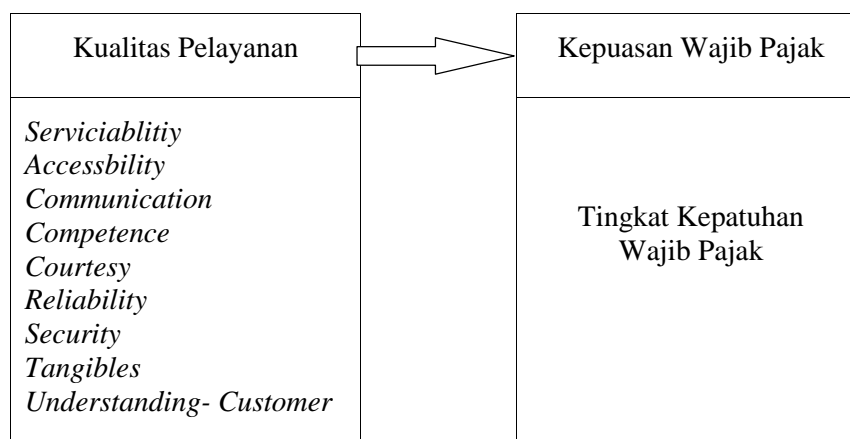
informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat membarikan ide-ide baru dan masukan berharga untuk direpson dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.

Ghost Shopping. Metode ini efektif jika para manajer perusahaan bersedia menjadi *ghost shoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinte-raksi dan memperlakukan pelanggan.

Lost Customer Analysis. Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa berhenti atau pindah pemasok.

Survei Kepuasan Pelanggan. Lembaga riset independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan paradigma penelitian Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Gambar 1.



Gambar 1. Paradigma Penelitian Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Disain penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara : melakukan observasi langsung ke obyek penelitian, wawancara langsung dengan pihak terkait, menggunakan dokumentasi dari instansi terkait atau sumber internet, membagikan kuisisioner kepada responden (wajib pajak), serta menggunakan sumber literatur, dan hasil penelitian terdahulu. Populasi penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak (Wajib Pajak PKP) yang melaporkan SPT Masa PPN pada KPP Pratama Kedaton Tahun 2011 yakni berjumlah 1.117 WP. Berdasarkan populasi tersebut, diambil sampel sebanyak 10% yaitu 112 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah gabungan antara teknik *purposive sampling* dan *convenience sampling*. *Purposive sampling*

yaitu penetapan sampel didasarkan pada kriteria tertentu, sedangkan *convenience sampling* yaitu penentuan sampel dilakukan berdasarkan yang mudah ditemui dan atau yang kebetulan bertemu, yakni yang mudah ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel (Suliyanto, 2009; 124-125).

Untuk mendapatkan data tingkat kepentingan pelanggan (kepuasan wajib pajak) dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada wajib pajak dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: Sangat Penting (SP), Penting (P), Cukup Penting (CP), Kurang Penting (KP), dan Sangat Tidak Penting (STP). Untuk kinerja (kualitas pelayanan) diberi 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB), dan Sangat Tidak Baik (STB). Hasil kuisisioner selanjutnya diberi skor dengan menggunakan skala lima tingkat (skala likert). Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut (Tabel 4).

Tabel 4: Bobot Penilaian Hasil Kuisisioner

Kepentingan	Bobot	Kinerja	Bobot
Sangat Penting	5	Sangat Baik	5
Penting	4	Baik	4
Cukup Penting	3	Cukup Baik	3
Kurang Penting	2	Kurang Baik	2
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak baik	1

Sumber : (J.Supranto, 2011;240)

Metode analisis. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dengan dua jenis pendekatan yaitu pendekatan tingkat kesesuaian dan model diagram kartesius dengan bantuan *importance performance analysis*.

Pendekatan Tingkat Kesesuaian. Pendekatan ini untuk mengetahui seberapa sesuai antara tingkat kepentingan (yang mewakili kepuasan wajib pajak) dengan tingkat kinerja kantor (kualitas pelayanan). Pendekatan ini dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja kantor(kualitas pelayanan)

Yi = Skor penilaian kepentingan wajib pajak (kepuasan wajib pajak)

Untuk mengetahui persentase tingkat kesesuaian pencapaian skor riil antara kinerja/kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan/kepuasan wajib pajak digunakan interval: $100\% : 5 = 20\%$ sehingga dapat digunakan kriteria tingkat kesesuaian sebagai berikut:

Penilaian	Persentase
1. Tidak Sesuai	0% - 19%
2. Kurang Sesuai	20% - 39%
3. Cukup Sesuai	40% - 59%
4. Sesuai	60% - 79%
5. Sangat Sesuai	80% - 100%

Analisis Model Diagram Kartesius.

Pendekatan model Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Dimana dalam Diagram Kartesius yang dilihat adalah tingkat kepentingan Wajib Pajak yang mewakili kepuasan Wajib Pajak (Y) dan kinerja perusahaan yang mewakili kualitas pelayanan (X). Untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja digunakan perhitungan dengan menggunakan Tabel *Importance Performance Analysis*. *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja) digunakan untuk melihat sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan (J.Supranto,2011;239).

Berdasarkan hasil skor, selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan tabel *Importance-Performance Analysis*. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

(sumber : J.Supranto, 2011;241)

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan (kualitas pelayanan)

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan (kepuasan wajib pajak)

n = banyaknya responden sebagai sampel

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut dimensi pelayanan dalam diagram kartesius, dihitung dengan cara mencari rata-rata dari jumlah skor rata-rata dari tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan WP (harapan) dari tiap atribut. Pelayanan dalam satu dimensi pelayanan X dan Y dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

(Sumber : J. Supranto, 2011; 241)

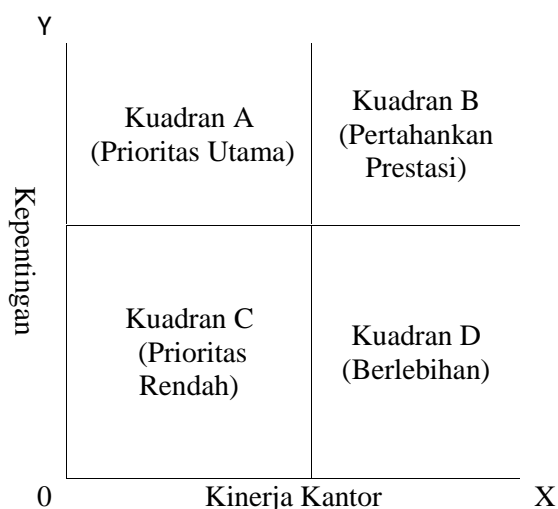
Keterangan :

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja (kualitas pelayanan)

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (kepuasan wajib pajak)

Setelah dilakukan perhitungan dari masing-masing atribut yang dilakukan dengan rumus diatas, selanjutnya akan diukur tingkat kinerja/kualitas dan tingkat kepentingan/kepuasan pada KPP Pratama Kedaton dengan memasukkan ke dalam masing-masing kuadran yang terdapat pada Diagram Kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 2 (J.Supranto, 2011;242):



Gambar 2: Diagram Kartesius

Dengan memasukkan semua atribut yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak ke dalam Diagram Kartesius dapat dihasilkan 4 (empat) peringkat kualitas pelayanan yang terdapat pada 4 kuadran skala yaitu: 1) Kuadran A (Prioritas Utama) menunjukkan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan (Wajib Pajak) tetapi pada kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan kepuasan wajib pajak. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus diperbaiki dan ditingkatkan. 2) Kuadran B (Pertahankan Prestasi) menunjukkan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga harus tetap diper-

tahankan.3) Kuadran C (Prioritas Rendah) menunjukkan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak dan tingkat kualitas pelayanan juga rendah. 4) Kuadran D (Berlebihan) menunjukkan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak namun kualitas pelayanan cukup tinggi, sehingga dirasakan terlalu berlebihan.

Dengan mengetahui dan memahami posisi indikator kualitas pelayanan, berikut atribut-atributnya pada masing-masing kuadran (ABCD) pada diagram kartesius maka akan dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh oleh konsumen. Dengan demikian perusahaan akan dapat melakukan tindakan-tindakan tertentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Kesesuaian

Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui seberapa sesuai antara tingkat kepentingan (kepuasan wajib pajak) dengan tingkat kinerja kantor (kualitas pelayanan). Analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari 112 responden terhadap jawaban tentang atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton.

Dari 112 responden yang diteliti, diperoleh hasil penilaian jawaban tentang tingkat kepentingan/kepuasan wajib pajak terhadap berbagai atribut kualitas pelayanan yakni sebanyak 18 atribut dari 9 faktor yang selanjutnya direkapitulasi dan dilakukan perhitungan dan menghasilkan tingkat kesesuaian yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan

Atribut-atribut kualitas pelayanan	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Persentase Tingkat Kesesuaian
<i>1. Serviciability</i>			
a. Kemudahan pelaporan melalui berbagai media. Contoh e-SPT atau internet	464	502	92,43
b. Kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	470	510	92,16
<i>2. Accessibility</i>			
a. Letak kantor yang mudah dicapai	445	486	91,56
b. Transportasi menuju kantor mudah	442	482	91,70
<i>3. Communication</i>			
a. Kesantunan petugas dalam berkomunikasi	484	501	96,61
b. Kemampuan petugas berbahasa yang baik dan mudah dimengerti	482	506	95,26
<i>4. Competence</i>			
a. Keterampilan petugas dalam melakukan pengecekan kelengkapan SPT	472	494	95,55
b. Keterampilan petugas dalam menggunakan sarana informasi teknologi	464	493	94,12
<i>5. Courtesy</i>			
a. Penerapan senyum, salam dan sapa	473	501	94,41
b. Petugas bersikap sopan, ramah, hormat, dan penuh perhatian dalam melayani	477	509	93,71
<i>6. Reliability</i>			
a. Jadwal pelayanan yang sesuai dengan standar yaitu 08.00 s/d 16.00	474	496	95,56
b. Semua pelayanan tidak dipungut biaya	527	528	99,81
<i>7. Security</i>			
a. Menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak	485	507	95,66
b. Jaminan informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku	461	493	93,51
<i>8. Tangibles</i>			
a. Tempat pelayanan nyaman dan fasilitas yang memadai	467	493	92,11
b. Petugas berpenampilan rapi & menarik	469	507	96,11
<i>9. Understanding Costumer</i>			
a. Tersedia petugas <i>Customer Service (Help Desk)</i> yang siap memberikan informasi	427	501	85,23
b. Petugas yang memahami masalah perpajakan.	460	509	90,37
Rata – Rata Tingkat Kesesuaian			93,66

Sumber : Data Diolah,2012

Berdasarkan data tingkat kesesuaian pada Tabel 5 dapat dijelaskan masing-masing atributnya sebagai berikut.

Serviciability

Kemudahan pelaporan melalui berbagai media

Dalam hal kemudahan menyampaikan laporan SPT Masa PPN, KPP wajib memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menyampaikan laporan SPT. Contoh kemudahan menggunakan aplikasi e-SPT, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak berlembar-lembar kertas SPT untuk dilaporkan, cukup menggunakan softcopy melalui media penyimpanan seperti flashdisk, harddisk, CD dan media penyimpanan lainnya. Kemudahan lain juga dengan menggunakan media internet, sehingga wajib pajak, tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk melaporkan pajak, cukup melalui internet yang bisa di akses dimana pun dan kapan pun. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 92,43%. Ini menunjukkan bahwa atribut kemudahan pelaporan melalui berbagai media termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Kesiapan dan kecepatan petugas memberikan pelayanan

Dalam hal kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, KPP harus mempersiapkan semua peralatan yang digunakan dalam pelayanan dan berusaha untuk memberikan pelayanan secara cepat agar tidak terjadi antrian yang panjang dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 92,16%. Ini menunjukkan bahwa atribut kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Accessibility

Letak kantor mudah dicapai

Dalam hal letak kantor yang mudah dicapai, KPP harus bisa menempatkan posisi kantor pelayanan yang strategis, sehingga mudah dicapai oleh Wajib Pajak. Berdasarkan perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 91,56%. Ini menunjukkan bahwa atribut letak kantor mudah dicapai termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Transportasi menuju kantor mudah

Dalam hal ini kemudahan untuk mendapatkan transportasi menuju kantor pelayanan, KPP harus juga memperhatikan apakah transportasi sudah memadai untuk mencapainya tempat pelayanan. Dengan harapan nantinya akan menimbulkan kepuasan pada Wajib pajak sesuai dengan keinginan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 91,70%. Ini menunjukkan bahwa atribut transportasi menuju kantor mudah termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Communication

Kesantunan petugas berkomunikasi

Dalam hal ini, KPP harus terus melatih untuk menerapkan kesantunan dalam berkomunikasi dengan Wajib Pajak. Kesantunan dalam berkomunikasi mampu menjadikan Wajib Pajak merasa nyaman dalam berkomunikasi dan menerima pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 96,61%. Ini menunjukkan bahwa atribut kesantunan petugas berkomunikasi termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Kemampuan petugas berbahasa baik dan mudah dimengerti.

Dalam hal ini, kemampuan petugas menggunakan tata bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh wajib pajak dalam memberikan pelayanan. Dengan harapan

petugas pelayanan menggunakan mampu menjelaskan atau menyampaikan informasi secara baik dan mudah dimengerti oleh wajib pajak. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 95,26%. Ini menunjukkan bahwa atribut kemampuan petugas berbahasa baik dan mudah dimengerti termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Competence

Keterampilan petugas melakukan pengecekan kelengkapan SPT

Dalam hal ini, petugas harus mempunyai keterampilan untuk melakukan pengecekan kelengkapan SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak, dengan harapan nantinya tidak ada lagi SPT yang masuk dianggap kurang lengkap. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 95,55%. Ini menunjukkan bahwa atribut keterampilan petugas melakukan pengecekan kelengkapan SPT termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Keterampilan petugas menggunakan sarana informasi teknologi

Dalam hal ini, petugas harus mempunyai keterampilan untuk menggunakan sarana informasi teknologi, agar dapat mengoperasikan perangkat-perangkat IT dengan harapan mempermudah pelayanan kepada wajib pajak, serta pemberian informasi yang lebih akurat, dan pengentrian data lebih cepat. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 94,12%. Ini menunjukkan bahwa atribut keterampilan petugas menggunakan sarana informasi teknologi termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Courtesy

Penerapan senyum, salam dan sapa dalam melayani

Dalam hal ini, petugas harus menerapkan senyum, salam dan sapa dan memberikan

pelayanan kepada wajib pajak. Penerapan ini merupakan standarisasi yang sudah ditetapkan dalam buku standar pelayanan prima dengan harapan wajib pajak mendapatkan kepuasan dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 94,41%. Ini menunjukkan bahwa atribut penerapan senyum, salam dan sapa dalam melayani termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Petugas bersikap sopan, ramah, hormat dan penuh perhatian dalam melayani

Dalam hal ini, petugas harus bersikap sopan, ramah, hormat dan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dengan harapan nantinya WP merasa dihormati dan diperhatikan, ini akan menambah tingkat kepuasan wajib pajak. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 93,71%. Ini menunjukkan bahwa atribut petugas bersikap sopan, ramah, hormat dan penuh perhatian dalam melayani termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Reliability

Jadwal pelayanan sesuai standar pukul 08.00 s/d 16.00

Dalam hal ini, KPP menggunakan standar jadwal pelayanan yaitu dari mulai jam 08.00 s/d 16.00 dan di jam istirahat pelayanan tetap berjalan. KPP menggunakan sistem pergantian petugas pada jam-jam istirahat. Dengan harapan wajib pajak mendapatkan kepastian jam pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 95,56%. Ini menunjukkan bahwa atribut jadwal pelayanan sesuai standar pukul 08.00 s/d 16.00 termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Semua pelayanan tidak dipungut biaya

Dalam hal ini, KPP dalam memberikan semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya apapun. Dengan harapan wajib pajak mendapatkan kepuasan dikarenakan tidak mengeluarkan biaya dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 99,81%. Ini menunjukkan bahwa atribut semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Security

Menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak

Dalam hal ini, KPP harus menjaga kerahasiaan data yang diberikan oleh wajib pajak, kerahasiaan data ini penting untuk dijaga. Dengan harapan wajib pajak merasa nyaman memberikan data dan tidak akan diketahui oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 95,66%. Ini menunjukkan bahwa atribut menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Jaminan informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan

Dalam hal ini, KPP menjamin bahwa informasi atau aturan-aturan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan harapan wajib pajak akan semakin yakin dan percaya bahwa informasi yang disampaikan sudah sesuai dengan aturan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 93,51%. Ini menunjukkan bahwa atribut jaminan informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Tangibles

Tempat pelayanan nyaman dan fasilitas memadai.

Dalam hal ini, KPP menciptakan tempat pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang memadai. Contoh mesin antrian, kursi antrian yang nyaman, ruangan yang bersih. Dengan harapan Wajib Pajak akan merasa nyaman dan puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh KPP. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 92,11%. Ini menunjukkan bahwa atribut tempat pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang memadai termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Petugas pelayanan rapi dan berpenampilan menarik

Dalam hal ini, KPP menempatkan pegawai yang berpakaian rapi dan berpenampilan menarik. Dengan harapan mampu menciptakan kepuasan wajib pajak yang mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 96,11%. Ini menunjukkan bahwa atribut petugas pelayanan yang rapi dan berpenampilan menarik termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Understanding Customer

Tersedia petugas Customer Service (Help Desk) yang siap memberikan informasi

Dalam hal ini, KPP menyediakan pegawai sebagai customer service (Help Desk) yang siap memberikan informasi, agar setiap wajib pajak yang ingin mempunyai pertanyaan atau membutuhkan informasi bisa segera ditangani oleh petugas yang disiapkan. Dengan harapan Wajib Pajak bisa langsung mengetahui informasi-informasi yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan perpajakan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 85,23%. Ini

menunjukkan bahwa atribut tersedia petugas *Customer Service (Help Desk)* yang siap memberikan informasi termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Kemampuan petugas yang memahami segala masalah perpajakan

Dalam hal ini, Petugas yang terkait dengan pelayanan, harus memiliki kemampuan untuk memahami segala masalah perpajakan. Setiap pertanyaan yang diajukan bisa dijelaskan dengan baik dengan dapat dipahami oleh wajib pajak. Dengan harapan Wajib Pajak mendapatkan kepuasan atas jawaban atau informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh tingkat kesesuaian untuk atribut ini sebesar 90,37%. Ini menunjukkan bahwa atribut kemampuan petugas yang memahami segala masalah perpajakan termasuk dalam kategori sangat sesuai.

Berdasarkan Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan kondisi tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan tingkat kepentingan (kepuasan wajib pajak) berada pada katagori sangat sesuai dengan persentase tingkat kesesuaian antara 85,23% (terendah) sampai dengan 99,81% (tertinggi) dengan rata-rata tingkat kesesuaian 93,66%. Dari 18 atribut, 3 atribut yang tingkat kesesuaiannya dibawah rata-rata dan berada diurutan terbawah yaitu: 1) Tersedianya petugas

Customer Service (Help Desk) yang siap memberikan informasi dengan tingkat kesesuaian 85,23%; 2) Kemampuan petugas yang memahami segala masalah perpajakan dengan tingkat kesesuaian 90,37%; dan 3) Letak kantor yang mudah dicapai dengan tingkat kesesuaian 91,56%, dan 3 atribut yang tingkat kesesuaiannya berada diurutan tertinggi yaitu: 1) Semua pelayanan tidak dipungut biaya dengan tingkat kesesuaian 99,81 ; 2) Kesantunan petugas dalam berkomunikasi dengan tingkat kesesuaian 96,61%; dan 3) Petugas berpenampilan rapi & menarik dengan tingkat kesesuaian 96,11%.

Analisis Diagram Kartesius

Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui apakah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton sudah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Analisis yang dilakukan ini didasarkan pada data hasil kuisioner yang diperoleh dari 112 responden (wajib pajak). Hasil jawaban responden selanjutnya diberi skor, dan total skor untuk masing-masing atribut dimasukan ke dalam Tabel *Importance Performance Analysis* untuk dilakukan perhitungan. Hasil perhitungan pada Tabel *ImportancePerformance Analysis performance analysis* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Perhitungan *Importance-Performance Analysis*

Faktor-faktor kualitas pelayanan	Kinerja/ Kualitas (X)	Kepentingan /Kepuasan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Kuadran
1. <i>Serviciability</i>					
a. Kemudahan pelaporan melalui berbagai media. Contoh e-SPT atau melalui internet	464	502	4,14	4,48	A
b. Kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	470	510	4,20	4,55	B
2. <i>Accessibility</i>					
a. Letak kantor yang mudah dicapai	445	486	3,97	4,34	C
b. Transportasi menuju kantor mudah	442	482	3,95	4,30	C
3. <i>Communication</i>					
a. Kesantunan petugas dalam berkomunikasi	484	501	4,32	4,47	B
b. Kemampuan petugas berbahasa yang baik dan mudah dimengerti	482	506	4,30	4,52	B
4. <i>Competence</i>					
a. Keterampilan petugas melakukan pengecekan kelengkapan SPT	472	494	4,21	4,41	D
b. Keterampilan petugas menggunakan sarana informasi teknologi	464	493	4,14	4,40	C
5. <i>Courtesy</i>					
a. Penerapan senyum, salam dan sapa dalam melayani	473	510	4,22	4,55	B
b. Petugas bersikap sopan, ramah, hormat, dan penuh perhatian	477	509	4,26	4,54	B
6. <i>Reliability</i>					
a. Jadwal pelayanan sesuai dengan standar pukul 08.00 s/d 16.00	474	496	4,23	4,43	D
b. Semuajenis pelayanan tidak dipungut biaya	527	528	4,71	4,71	B
7. <i>Security</i>					
a. Menjaga kerahasiaan data WP	485	507	4,33	4,53	B
b. Jaminan informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan	461	493	4,12	4,40	C
8. <i>Tangibles</i>					
a. Tempat pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang memadai	467	507	4,17	4,53	A
b. Petugas pelayanan berpenampilan rapi dan menarik	469	488	4,19	4,36	C

9. <i>Understanding Costumer</i>					
a. Tersedianya petugas <i>Customer Service (Help Desk)</i> yang siap memberikan informasi	427	501	3,81	4,47	A
b. Kemampuan petugas yang memahami segala masalah perpajakan	460	509	4,11	4,54	A
Jumlah			75,38	80,55	
Rata-rata (\bar{X} dan \bar{Y})			4,19	4,48	

Sumber : Data diolah dari hasil kuisioner

Keterangan:

\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata untuk masing-masing atribut dari 112 orang responden

$\bar{\bar{X}}$ dan $\bar{\bar{Y}}$ = nilai rata-rata dari total nilai rata-rata semua atribut

Perhitungan nilai rata-rata dari kinerja perusahaan (Kualitas Pelayanan) dan tingkat kepentingan pelanggan (Kepuasan Wajib Pajak) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{464}{112} = 4,14 \text{ (dan seterusnya)}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{502}{112} = 4,48 \text{ (dan seterusnya)}$$

Perhitungan nilai rata-rata dari total nilai rata-rata semua atribut dari kinerja perusahaan (kualitas pelayanan) dan tingkat kepentingan pelanggan (kepuasan wajib pajak) :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K}$$

$$= \frac{75,38}{18}$$

$$= 4,19$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K}$$

$$= \frac{80,55}{18}$$

$$= 4,48$$

Untuk menentukan posisi kuadran digunakan kriteria sebagai berikut:

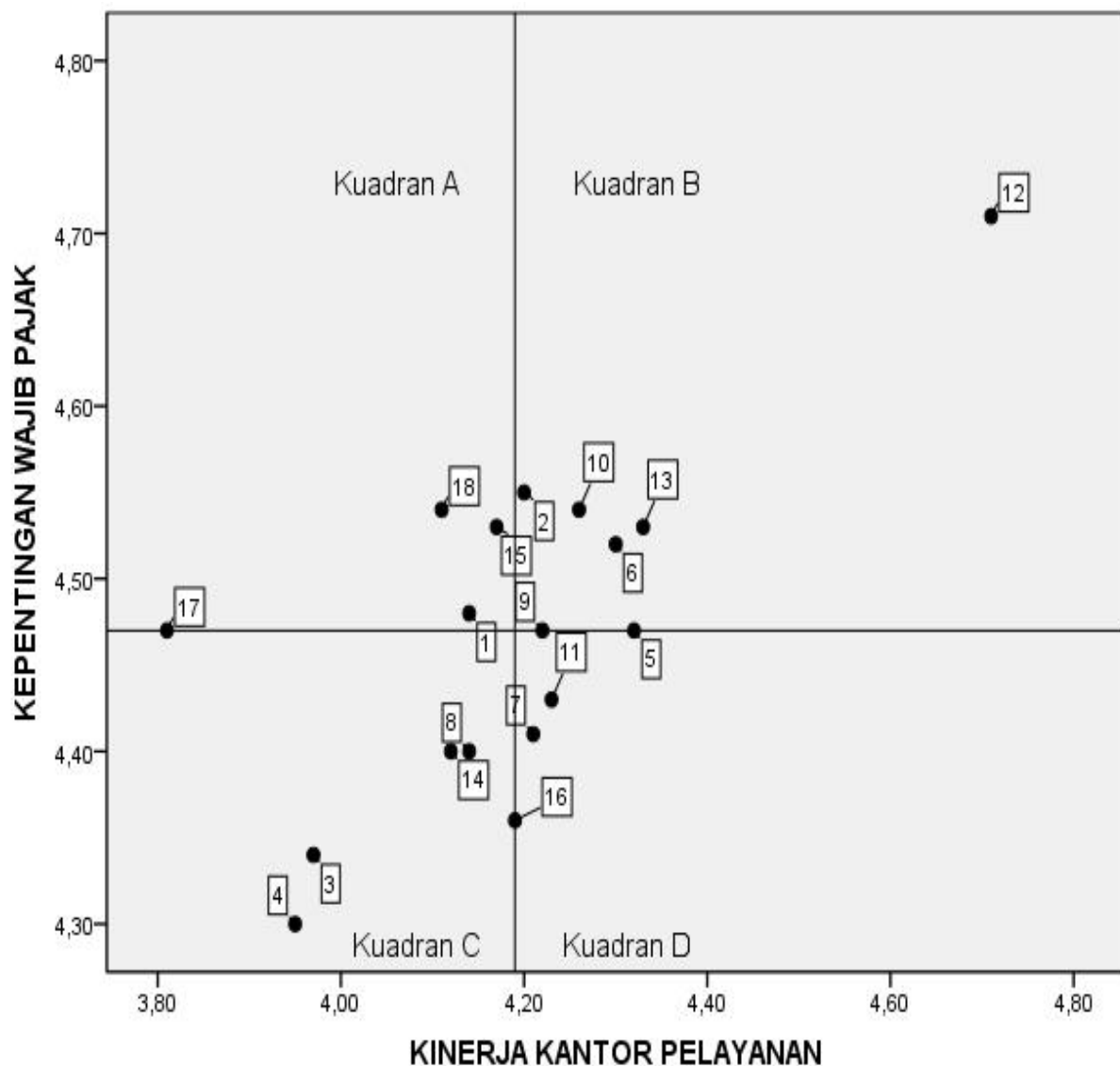
Kuadran A = ($\bar{X} < 4,19$; $\bar{Y} > 4,48$)

Kuadran B = ($\bar{X} > 4,19$; $\bar{Y} > 4,48$)

Kuadran C = ($\bar{X} < 4,19$; $\bar{Y} < 4,48$)

Kuadran D = ($\bar{X} > 4,19$; $\bar{Y} < 4,48$)

Berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis* diketahui bahwa nilai rata-rata dari total nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan adalah 4,19 ($\bar{\bar{X}}$) dan nilai rata-rata dari total nilai rata-rata tingkat kepuasan wajib pajak adalah 4,48 ($\bar{\bar{Y}}$). Berdasarkan hasil tersebut selanjutnya digambarkan Diagram Kartesius berikut posisi 4 Kuadrannya pada Gambar 3. Selanjutnya memasukkan nilai masing-masing atribut pada diagram sesuai dengan posisinya pada masing-masing kuadran, sehingga akan dapat diketahui posisi letak masing-masing atribut dalam diagram tersebut. Berdasarkan posisi letak atribut-atribut tersebut dapat dilakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar 3. Diagram Kartesius dengan Semua Atribut Hasil Survei Penelitian

Berdasarkan Gambar 3 tersebut dapat dijelaskan bagaimana posisi atribut-atribut tersebut pada masing-masing kuadran serta dapat dijelaskan apakah atribut-atribut tersebut sudah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Untuk lebih memudahkan melihat hasil analisis tersebut, dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Penjelasan Hasil Analisis dengan Model Diagram Katersius

Nomor Atribut	Atribut	Hasil	Kuadran
1	Kemudahan pelaporan melalui berbagai media. Contoh e-SPT atau melalui internet	Tidak memuaskan	A
2	Kesiapan dan kecepatan petugas memberikan pelayanan	Memuaskan	B
3	Letak kantor yang mudah dicapai	Memuaskan	C
4	Transportasi menuju kantor mudah	Memuaskan	C
5	Kesantunan petugas dalam berkomunikasi	Memuaskan	B
6	Kemampuan petugas berbahasa yang baik dan mudah dimengerti.	Memuaskan	B
7	Keterampilan petugas melakukan pengecekan kelengkapan SPT	Memuaskan	D
8	Keterampilan petugas menggunakan sarana informasi teknologi	Memuaskan	C
9	Penerapan senyum, salam dan sapa dalam melayani	Memuaskan	B
10	Petugas bersikap sopan, ramah, hormat, dan penuh perhatian dalam melayani	Memuaskan	B
11	Jadwal pelayanan sesuai dengan standar yaitu pukul 08.00 s/d 16.00	Memuaskan	D
12	Semua jenis pelayanan tidak dipungut biaya apapun.	Memuaskan	B
13	Menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak	Memuaskan	B
14	Jaminan informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan	Memuaskan	C
15	Tempat pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang memadai	Tidak Memuaskan	A
16	Petugas pelayanan yang rapi dan berpenampilan menarik.	Memuaskan	C
17	Tersedianya petugas <i>Customer Service (Help Desk)</i> yang siap memberikan informasi.	Tidak Memuaskan	A
18	Kemampuan petugas yang mempunyai pemahaman segala permasalahan perpajakan.	Tidak Memuaskan	A

Sumber: Gambar 3. Diagram Kartesius

Hasil pengukuran dalam atribut-atribut kualitas pelayanan tersebut berdasarkan pada tingkat kepuasan wajib pajak dan

tingkat kualitas pelayanan yang memungkinkan perusahaan untuk dapat meningkatkan usaha-usaha perbaikan dalam hal-

hal atau atribut yang benar-benar dianggap penting oleh para wajib pajak agar dapat memberikan kepuasan pada wajib. Dalam diagram katersius terlihat bahwa letak dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak pada Kantor Palayanan Pajak Pratama Kedaton yang terbagi menjadi 4 bagian. Adapun 4 bagian itu adalah :

Kuadran A (Prioritas Utama) ini menunjukkan atribut-atribut yang menurut harapan wajib pajak sangat penting, namun tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan wajib pajak. Terdapat 4 atribut yang termasuk di dalam kuadran A yaitu atribut nomor: 1) Kemudahan pelaporan dapat melalui berbagai media, 15) Tempat pelayanan yang nyaman dan fasilitas yang memadai, 17) Tersediannya petugas *Customer Service (Help Desk)* yang siap memberikan informasi, dan 18) Kemampuan petugas yang memahami segala permasalahan perpajakan.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi) ini menunjukkan atribut-atribut yang menurut wajib pajak sangat penting dan tingkat kualitas pelayanan kantor sudah baik dan memuaskan wajib pajak. Faktor-faktor ini perlu dipertahankan. Terdapat 7 atribut yang termasuk di dalam kuadran B yaitu atribut nomor: 2) Kesiapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, 5) Kesan-tunan petugas dalam berkomunikasi, 6) Kemampuan petugas berbahasa yang baik dan mudah di mengerti, 9) Penerapan senyum, salam dan sapa dalam melayani, 10) Petugas bersikap sopan, ramah, hormat dan penuh perhatian dalam melayani, 12) Semua jenis pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya, dan 13) Menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak.

Kuadran C (Prioritas Rendah) ini menunjukkan atribut-atribut yang menurut wajib pajak kurang penting sedangkan tingkat

kualitas pelayanan kantor juga tidak terlalu baik. Sehingga tidak perlu diprioritaskan dikarenakan menurut wajib pajak tidak begitu penting. Terdapat 5 atribut yang termasuk di dalam kuadran C yaitu kuadran nomor : 3) Letak kantor yang mudah dicapai, 4) Transportasi menuju kantor mudah, 8) Keterampilan petugas dalam menggunakan sarana informasi teknologi, 14) Jaminan bahwa informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan 16) Petugas yang berpenampilan rapi dan menarik.

Kuadran D (Berlebihan) ini menunjukkan atribut-atribut yang menurut wajib pajak kurang penting, namun tingkat kinerja kantor sangat baik sehingga atribut ini tergolong berlebihan serta perlu ditinjau kembali dan disesuaikan. Terdapat 2 atribut yang termasuk di dalam kuadran D yaitu atribut nomor: 7) Keterampilan petugas melakukan pengecekan kelengkapan SPT, dan 11) Jadwal pelayanan sesuai dengan standar yaitu pukul 08.00 s/d 16.00.

Berdasarkan hasil analisis yang ada pada diagram kartesius bahwa masih terdapat atribut-atribut yang berada pada kuadran A, ini menyatakan bahwa belum semua atribut pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak, sehingga masih perlu ditinjau kembali oleh KPP Pratama Kedaton.

KESIMPULAN

Hasil perhitungan pada pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan wajib pajak terhadap tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 93,66% dan masih terdapat 8 (delapan) atribut yang berada dibawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang

diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Dari hasil perhitungan *Importance-Performance* analisis dapat diketahui rata-rata kualitas pelayanan adalah 4,19 dan rata-rata tingkat kepuasan wajib pajak adalah 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa $4,19 < 4,48$ yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Berdasarkan hasil dari pendekatan tingkat kesesuaian, tabel *Importance-Performance Analysis*, dan diagram Kartesius maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton belum dapat memenuhi kepuasan wajib pajak, adalah benar dan dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharismi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. *Buku Panduan Pelayanan Prima*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. *Buku Hak dan Kewajiban Wajib Pajak*. Jakarta: Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat.
- Direktur Jenderal Pajak. 2010. *Siaran Pers Penerimaan Pajak Sampai Dengan 30 September 2010, Crash Program dan Kebijakan Pemindahan Fungsi Pembuat Peraturan Perpajakan*. (Online), (www.pajak.go.id/dmdocuments/siaranpers-101011.pdf, diakses 10 Oktober 2012).
- Cannon, Perreault, Mccarty. 2010. *Pemasaran Dasar pendekatan Manajerial Global Buku 1.Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Irawan, Handi. 2007. *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- J, Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton. 2010. *Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton*. Bandar Lampung: KPP Pratama Kedaton.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. *Pengertian Pelayanan dari berbagai macam ahli*. (Online), (<http://www.anneahira.com/pengertian-pelayanan.htm>, diakses 30 Oktober 2012).
- , *Pengertian Manajemen Pemasaran*. (Online), (<http://manajemenpemasarandalamblog.blogspot.com>, diakses 30 Oktober 2012).
- Nitisemito, Alex S. 1996. *Marketing*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Punggah, Ranti. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkom Flexi pada PT.Telkom (KANDATEL) Lampung*, Skripsi. Program Studi

- Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Bandar Lampung.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Statification: Gaining Customer Relationship Strategy, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisa Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 No.85. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2012. *Undang-undang No.4 Tahun 2012 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2012*. Lembaran Negara RI Tahun 2012 No.87. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Stanton, William J. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Edisi ke Tujuh. Alih Bahasa Y. Lamarto. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2001. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Swasta, Basu DH dan Irawan. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: Liberty.
- Wahab, Amrinaa Rosaada. 2011 *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (PERSERO) Cabang Tanjung Karang*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung.
- Zeithaml, Bitner A, Mary Jo, Bitner, Dwayne D, Gremler2. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw. Hill.